

NUEVO SISTEMA PARA LOS PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS

LA CAJA DE CANARIAS DA UN NUEVO PASO PARA MEJORAR EL SERVICIO A SU CLIENTELA

— Conseguir un programa informático que sustituyera todos los cálculos que se hacían de manera manual (distribución, responsabilidad hipotecaria, notaría, registro, etc.), consiguiéndose así que no existan errores y una mayor rapidez.

— Conceder nuevas facultades a los directores de oficinas para la concesión

la misma notaría. Posteriormente el notario se desplaza a La Caja, acompañado por el cliente en el caso de que no haya firmado la escritura en la notaría, y le recoge la firma al apoderado, bien en el departamento de Formalización de Préstamos (si se trata de una operación realizada en una oficina de la ciudad de Las

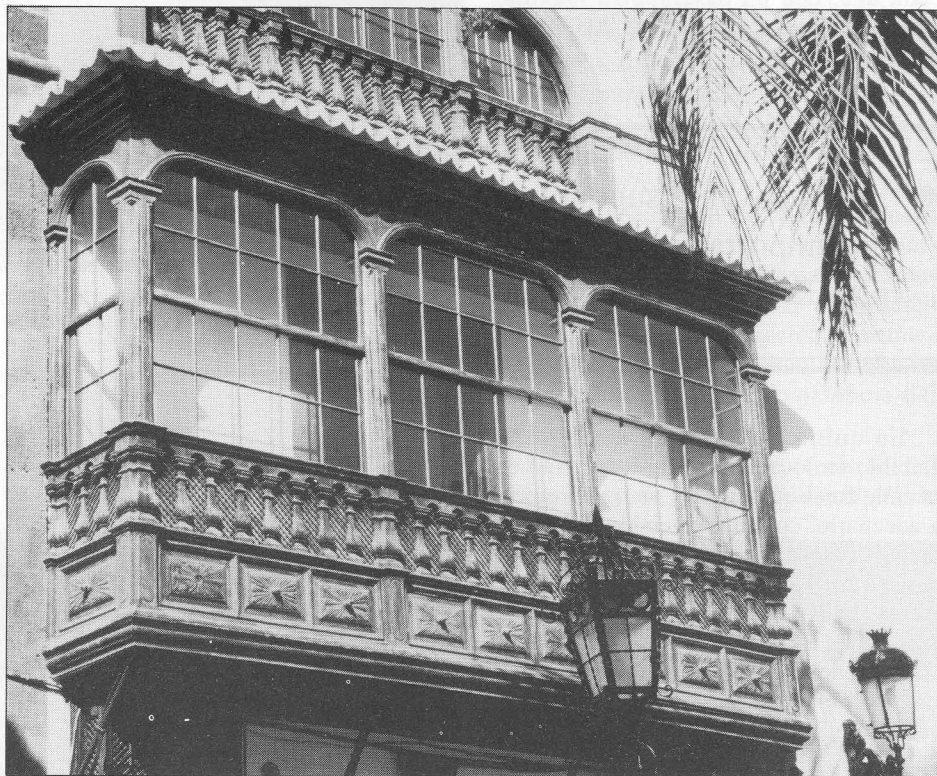
La idea que se tiene en la calle es que la solicitud y posterior concesión de un préstamo hipotecario, es decir aquél que tiene como garantía la adquisición de un bien inmobiliario, es un trámite engorroso y lento. Y esa idea no estaba desechada, ya que son muchos los trámites que llevaba aparejado un préstamo de este tipo. Trámites que se realizaban en distintos departamentos y dependencias que se encontraban en diferentes lugares físicos.

Por ello, hubo que buscar una solución definitiva encaminada a mejorar el servicio de préstamos hipotecarios en base a tres premisas: mayor agilidad en la formalización del préstamo, mejora de la calidad de servicio al cliente y reducción de los costes operativos.

◆ **Agilidad y rapidez son las características de este nuevo sistema, que mejora la calidad del servicio a sus clientes.**

Las medidas adoptadas fueron de tres tipos:

— Descentralización de las operaciones de adquisición de vivienda, que suponen el 80% de las operaciones hipotecarias de la Entidad.



de operaciones y formalización de las mismas en aquellas plazas que cuentan con notarías.

Adoptadas estas medidas el nuevo procedimiento es muy sencillo. Una vez aprobada la operación por el director de la oficina de La Caja se entregan al cliente todos los documentos que son necesarios para firmar la operación: oferta vinculante; cuadro de amortización; distribución de las responsabilidades hipotecarias y el cálculo de todos los gastos que lleva consigo la operación. Con ellos el cliente se dirige a la notaría que él escoja, en donde se le preparará la escritura (todas las notarías poseen el modelo único de escrituras proporcionado por La Caja) que puede ser firmada en

Palmas de Gran Canaria) o en la misma oficina de La Caja donde se ha concedido la operación (si cuenta con plaza notarial). Procediéndose entonces al abono inmediato del préstamo.

Como podemos observar se ha obtenido un sensible ahorro de tiempo y una importante simplificación del trámite con el procedimiento descrito, estando cifrado el tiempo medio entre la concesión del préstamo y el abono del mismo en 3 ó 4 días máximo, lo que sin duda es un servicio revolucionario para la clientela.